

Ciudad de Lodi
Libro de información para pasajeros
elegibles para el servicio paratransito ADA



City of Lodi-Transit
24 South Sacramento Street
Lodi, CA 95240
(209) 333-6806 (Reservations)
(209) 333-6706 (Questions)
www.lodi.gov/transit

Tabla de Contenidos

I.	Bienvenido al servicio paratransito ADA para la ciudad de Lodi	
	Elegibilidad	4
II.	Áreas y horas de servicio	4
III.	Programación de un paseo	5
	Consejo útiles	5
	Compañeros y asistentes de cuidado personal (PCAs)	5
	Cancelaciones	6
	Definiciones y sanciones para 'cancelación tardía/ no se presenta'	6
	Suscripción de servicio	6
IV.	Usando el servicio paratransito	6
	Tarifas	6
	Recoge y deja de los pasajeros	7
	Embarque con un dispositivo de movilidad	7
	Transporte de paquetes	7
	Transporte de equipo de mantenimiento de vida	7
	Perros de servicio	7
	Privilegios de visitantes fuera de área	8
V.	Responsabilidades	8
	Responsabilidades de los pasajeros	8
	Responsabilidades de los conductores	9
VI.	Suspensión de Servicio	9
	Suspensión para 'cancelación tardía/ no se presenta'	9

Suspensión para comportamiento abusivo o perjudicial	10
Circunstancias fuera de su control	11
VII. Proceso de apelación	11
Directrices para solicitar/hacer una audiencia de apelación	12
VIII. Usando Grapeline servicio de ruta fija de transporte público	13
IX. Servicio al Cliente	13

I. Bienvenido al servicio paratransito ADA para la ciudad de Lodi

El servicio paratransito VineLine ADA es para las personas con certificación ADA y no pueden utilizar algunos o todos de los servicios de autobuses de ruta fija. El servicio paratransito VineLine ADA proporciona un servicio comparable al sistema de las rutas fijas en horas, días, y área de servicio.

Elegibilidad

Los servicios paratransito VineLine ADA proporciona transporte para las personas que están certificados para utilizar el servicio paratransito VineLine ADA bajo las reglas de la Americans with Disabilities Act (ADA) y regulaciones federales (49 CFR Sección 37.121 a 135).

Elegibilidad para el servicio está abierto a personas de las tres categorías siguientes: condicional, incondicional, y temporal. La elegibilidad se basa en parte en la siguiente:

1. Las personas que no pueden navegar el sistema de ruta fija.
2. Las personas con discapacidad hace que sea imposible viajar hacia o desde la parada de autobús más cercana.

Si usted cree que tiene una discapacidad (incluyendo discapadidades de la movilidad, cognitivo y visual) que le impide a Ud. viajar independientemente usando el servicio de ruta fija accesible equipado con ascensor, escriba o llame para una aplicación ADA Paratransit:

City of Lodi Transit
24 South Sacramento Street
Lodi, CA 95240
(209) 333-6806

Háganos saber si usted necesita una aplicación en un formato alternativo o requiere asistencia personal telefónica para completar su solicitud.

Se puede determinar, en base a sus habilidades, que Ud. es elegible para algunos paseos, pero no para otros, o se puede determinar que usted tiene capaz de utilizar el ascensor equipado en el autobús de ruta fija. Toda la información de solicitud se mantendrá confidencial excepto cuando sea requerido por la ley.

II. Áreas y horas de servicio

VineLine servicios paratransit ADA opera dentro de los límites de la ciudad de Lodi durante los mismos días y horas que el servicio de ruta fija regular.

Lun a Vie: 6:10 a.m. – 7:30 p.m.

Sábado: 7:30 a.m. – 9:30 p.m.

Domingo: 8:30 a.m. – 4:30 p.m.

Ud. puede hacer las reservas en el siguiente horario:

Lun a Vie: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

Sábado: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

Domingo: 9:00 a.m. - 3:00 p.m.

No hay servicio se proporciona en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo, Día del Presidente, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, el día siguiente a Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad.

El servicio puede estar reducido en el Día de Acción de Gracias, Día de Nochebuena y Nochevieja, y se publicó dos semanas antes de cualquier reducción.

El área de servicio incluye corredores que están dentro de 3/4 milla de la ruta fija de autobús.

III. Programación de un paseo

Para hacer una reservación, usted debe llamar por lo menos un día antes, pero no más de catorce (14) días antes el día que Ud. prefiere tener una reserva. Si quiere viajar el día después de una fiesta de servicio, un buzón de voz está disponible para tomar reservas. Cuando Ud. llame, deje un mensaje con toda la información a continuación, incluso su número de teléfono. Cuando la oficina se abre al día siguiente, todos los mensajes serán revisados y viajes programados. Un operador le llamará para confirmar su viaje. La programación se realiza en un primer llegado, primer servido base. Cuando llame para reservar un viaje, necesita tener la siguiente información:

- Su nombre y apellido
- Su número de teléfono
- Fecha en la que desea viajar
- Dirección de recogida: número, calle, número de apartamento, ciudad, código postal
- El tiempo que prefiere para recoger y dejar
- El tiempo que prefiere para volver si necesita un viaje ida y vuelta
- ¿Dónde quieres ir: número, calle, ciudad, código postal
- Si usted necesita usar un animal de servicio
- Si Ud. va a estar acompañado con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) y / o acompañante (incluso los niños).
- Cualquier otra información que el conductor debe saber para ayudarle con sus necesidades de viaje.

Consejos útiles

Debido a la gran demanda de solicitudes de reserva, si puede hacer aviso más avanzado (hasta 14 días de antelación), sea más probable que será capaz de satisfacer sus necesidades. Sin embargo, es posible que se le solicite cambiar su solicitada para acomodar su reserva. Normas de ADA permiten VineLine para ofrecer un tiempo de reserva de hasta una hora antes o después de su momento de la reserva solicitada.

Líneas telefónicas para reservas están más ocupados en horas de la mañana. La demanda de viaje es el más pesado entre las horas de 7:30 am a 9:30 am y de 1:30 pm a 3:00 pm. Si es posible, por favor trate de programar sus viajes fuera de este horario para aumentar la probabilidad de que su solicitud paseo puede estar acomodado.

Compañeros y asistentes de cuidado personal (PCA)

Como un pasajero con certificación ADA, usted puede hacer arreglos para traer un (1) acompañante para la misma tarifa que usted paga.

También puede traer un asistente de cuidado personal (PCA). Un PCA es alguien que necesita viajar con Ud. para ayudar en su viaje. Su PCA puede viajar con usted sin costo alguno. Su PCA y acompañante puede viajar con usted, tanto en el mismo viaje. Al hacer la reserva de su viaje, por favor dígame al despachador si un compañero y / o PCA viajará con usted.

Cancelaciones

Para cancelar un viaje, por favor llame a la línea de reserva en el (209) 333-6806 para hablar con un despachador. Las cancelaciones se pueden dejar en la grabadora automatizada que está disponible 24 horas al día. Si tiene que cancelar un viaje, por favor, recuerda contactar envíe lo antes posible, o al menos una hora antes de la recogida programada. Con la notificación a despacho de tránsito de la cancelación, ayudará a liberar espacio para que otros puedan viajar.

Definiciones y sanciones para ‘cancelación tardía/no se presenta’

Se le considera un no-show si usted reserva un viaje, pero no cumplen con el vehículo dentro de los 5 minutos de llegada o si Ud. no llama para cancelar un viaje antes de una hora antes de la recogida programada. La sanción por no presentarse es la pérdida de los privilegios de servicio. Por favor vea el sección “Suspensión para ‘cancelación tardía/no se presenta.”

Suscripción de servicio

Si viaja desde y hacia el mismo destino al mismo tiempo y día, puede solicitar el uso de la servicio suscripción. Este servicio permite a los pasajeros a hacer viajes regulares sin llamar por teléfono para confirmar paseos. Pasajeros con suscripción sólo tienen que llamar para cancelar su paseo reservado. Un cambio en el tiempo, el origen o el destino puede cambiar su elegibilidad para tener un paseo suscripción. Usted podrá interrumpir su servicio de suscripción para un período de tiempo preestablecido y específico, y puede volver a servicio de suscripción sin sanción después de la ausencia. El servicio de suscripción puede ser temporalmente suspendido por razones tales como enfermedad, vacaciones o receso escolar.

El servicio de suscripción está limitado de acuerdo con el ‘Americans with Disabilities Act’, que establece que no más del 50% de los paseos a cualquier hora de cualquier día puede ser viajes de suscripción. El servicio de suscripción está disponible en un base primer llegado, primer servido. Puede haber una lista de espera para este servicio.

IV. Usando el servicio paratransito

Tarifas

Todos los pasajeros deben pagar una tarifa. Sólo un Asistente de Cuidado Personal (PCA) que viaja con un pasajero con certificación ADA puede viajar gratuita. Un pasajero ADA también puede tener un (1) acompañante que viaja por el mismo precio de \$ 2.00.

Tarifas de los servicios VineLine Paratransito ADA son:

Un viaje paratransito ADA	\$ 2.00
Pase de 10 paseos paratransito ADA	\$ 16.00

Los conductores de autobuses VineLine no pueden dar cambio. así que por favor asegúrese de tener la tarifa exacta en efectivo.

Recoge y deja de los pasajeros

Usted puede esperar a ser recogidos dentro de una 'ventana' de 10 minutos antes o 20 minutos después de la hora de recogida programada para reservas Vineline. Usted debe estar listo para subir al vehículo en el comienzo de su 'ventana' de recogida.

Un vehículo Paratransit que llega en cualquier momento dentro de la ventana de recogida esperará hasta 5 minutos para el pasajero. Es importante recordar que los autobuses que llegan dentro de los 10 minutos antes o 20 minutos después de la hora programada de recogida se consideran en el tiempo y dentro de la ventana de tiempo. Si un vehículo llega temprano (por ejemplo, 20 minutos antes de la recogida de reserva), usted no está obligado a bordo hasta 10 minutos antes de la hora prevista (al principio de la ventana de recoge). No se le considera un 'no se presenta' si rechaza un paseo que llega más tarde de 20 minutos después de programado reserva de recoge. No hay servicio disponible en el mismo día.

Embarque con un dispositivo de movilidad

Todos los vehículos están equipados con ascensores de pasajeros que cumplan con las especificaciones de la ADA. Ascensores acomodarán los dispositivos de movilidad como sillas de ruedas y scooters en peso total de hasta 800 libras, incluyendo el pasajero. Los dispositivos de movilidad que exceden estos estándares no son transportable.

Si usted necesita un ascensor de pasajeros a bordo de un vehículo, el conductor le ayudará. Todos los conductores tiene capacidad para operar el ascensor. Si es necesario, también puede subir al vehículo mientras está de pie en el ascensor. Para su seguridad, por favor asegúrese de que su silla de ruedas o dispositivo de movilidad se mantiene de acuerdo a las especificaciones del fabricante.

Transporte de paquetes

Dado que el vehículo será compartida con otros pasajeros, los pasajeros deben limitar el número de paquetes a una brazada o el equivalente a dos bolsas de supermercado. Los envases deberán ser transportados en su regazo o bajo el asiento. Los pasajeros también pueden utilizar un pequeño carrito personal para sus paquetes. Los conductores deben cumplir con un horario y no puede ayudar con paquetes. Para la seguridad de todos los pasajeros, no pueden transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables u otros materiales peligrosos.

Transporte de equipo de mantenimiento de vida

Usted puede traer un respirador, oxígeno portátil, y / o en otros equipos de soporte de vida, siempre y cuando no viole las leyes o reglas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos y caben en el vehículo Paratransit. Si usted está viajando en una silla de ruedas, estos elementos se debe adjuntar a su silla de ruedas, no ruedas por separado.

Perros de servicio

Usted puede viajar con un perro de servicio. Un perro de servicio ha sido adiestrado individualmente para hacer un trabajo o realizar tareas para las personas con discapacidad. Al

realizar su reserva, por favor informe al operador que va a viajar con un perro de servicio. Las mascotas y los perros 'terapia' que no están entrenados específicamente para trabajar o realizar tareas para las personas con discapacidad no se les permitirá subir al vehículo.

Privilegios de visitantes fuera de área

Los servicios paratransito VineLine ADA puede proveer 30 días de servicio para ADA-certificados por las personas con discapacidades que están visitando desde fuera del área de la ciudad de Lodi. Llame al (209) 333-6806 para obtener información adicional.

V. Responsabilidades

VineLine Servicios Paratransit ADA tiene una lista corta de reglas diseñadas para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros, así como el conductor.

Responsabilidades de los pasajeros

- Lea y comprenda todas las secciones de esta guía de servicios paratransitos.
- Haga sus reservaciones por lo menos uno o más días de antelación.
- Esté preparado en su ubicación de recoge y llegar a tiempo.
- Llame para preguntar si el vehículo no ha llegado al final de la ventana de 20 minutos.
- Llame para cancelar paseos innecesarios a la brevedad posible, evitar si no se presenta.
- Pagar la tarifa correcta en efectivo, o entradas con descuento (conductores no dan cambio).
- Use el cinturón de seguridad.
- Evitar distraer al conductor u otros pasajeros con el comportamiento inapropiado.
- Mantener una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad en condiciones de seguridad de acuerdo a las especificaciones del fabricante.
- Cuente con servicio de viaje compartido, mientras que otros pueden estar recogidos o dejados antes de llegar a su destino.
- Mantener los estándares aceptables de higiene.
- No se permite comer, beber o fumar a bordo.
- No montar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales.
- No tirar basura en el vehículo.
- Radio, reproductores de casetes de cinta, reproductores de discos compactos, o cualquier otro equipo de generación de sonido sólo se puede usar con auriculares. La música no se permite que se reproduce en voz alta.

Responsabilidades de los conductores

Los pasajeros pueden esperar que los conductores deben cumplir con las mismas normas de cortesía y de higiene personal como los exigidos a los pasajeros.

- Tratar a los pasajeros con cortesía.
- Tenga en uniforme con credencial visible.
- Permanezca dentro de la línea de visión de su vehículo, mantener el programa de servicio asignado para la comodidad de todos los pasajeros.
- Si se solicita, asistir a los pasajeros al entrar y salir del vehículo.

Los conductores no se les permita:

- Entrar la residencia de un pasajero o otros edificios.
- Hacer cualquier tipo de asistencia para el cuidado personal para los pasajeros, incluyendo pero no limitado a, la asistencia a los pasajeros de vestir o abrir o cerrar el cerrojo de puerta para el pasajero.
- Cargar o descargar los paquetes de comestibles.
- Levantar a los pasajeros.
- Llevar a pasajeros o sillas de ruedas para subir o bajar escaleras.
- Aceptar propinas.

VI. Suspensión de servicio

El mal uso del sistema puede resultar en la suspensión de su servicio paratransito ADA. La acta de Americans with Disabilities (ADA) se reserva servicio paratransito para las personas que están certificados como elegibles y aprobados por la ciudad. Los siguientes son los malos usos de los servicios de Paratransit ADA que podrían dar lugar a la suspensión.

1. Obtener o utilizar los servicios de ADA Paratransit bajo falsos pretextos, como hacer declaraciones falsas o engañosas sobre su solicitud de elegibilidad.
2. Permitir que otros no elegibles los individuos como amigos o familiares a montar usando su nombre.

Suspensión para ‘cancelación tardía/ no se presenta’

La Ciudad de Lodi Tránsito valora nuestros clientes y aprecia que elegirnos como su servicio seleccionado. Una de nuestras metas es usted y otros pasajeros brindarle un servicio oportuno y confiable. Para ayudar a lograr esta meta, la ciudad de Lodi ha establecido una política de ‘No Se Presenta / Cancelación Tardía’ en conformidad con las regulaciones federales.

Si usted tiene un patrón o práctica de los viajes programados que faltan o no cancelación de los viajes en el tiempo requerido, se le suspenderá del servicio.

- Un instancia de '**no se presenta**' es cuando un pasajero de Dial-A -Ride (DAR) / VineLine (VL) hace una reserva pero no cumple con el vehículo dentro de los 5 minutos de su llegada.
- Una **cancelación tardía** es cuando un pasajero DAR / VL no cancela un viaje más de una (1) hora antes de su hora de salida programada .

Si un cliente tiene más de un viaje programado, con un 'no-se presenta' no cancela automáticamente el resto de los paseos por el día. Todavía es responsabilidad del cliente para llamar y cancelar los paseos restantes para el día. Si los paseos no son canceladas, y el cliente no viaja, el resultado sería unas 'no se presentas' adicionales.

Para cada una instancia de '**no se presenta**' o **cancelación tardía**, usted recibirá un aviso de advertencia.

Si recibe cuatro (4) advertencias 'no se presenta / cancelación tardía' en un período de seis (6) meses consecutivos y que representa el diez por ciento (10%) o más de sus viajes programados, se le enviará una carta de suspensión.

Una carta de suspensión es una notificación escrita enviada indicando que puede ser suspendido del servicio por una (1) semana y puede perder sus privilegios de suscripción durante este período de tiempo (si es aplicable).

Suspensión para comportamiento abusivo o perjudicial

El comportamiento disruptivo o abusivo que pone en peligro a los pasajeros, conductores, o el personal VineLine.

El comportamiento disruptivo incluye, pero no se limitan a:

- Intimidación o amenazas de daño físico a los conductores o otros pasajeros.
- El abuso verbal de los conductores, el personal y / o los otros pasajeros.
- El acoso ilegal, incluso comportamiento verbal desagradable, comportamiento no verbal o físico con connotaciones sexuales, violentos o racial.
- El uso no autorizado de equipamiento del vehículo.

Violación reiterada de las normas de conducción, incluso:

- Fumar, comer y beber en los vehículos.
- Negarse a permanecer sentados con el cinturón de seguridad.
- Destruir equipo.

Circunstancias fuera de su control

Ejemplos de situaciones no bajo el control de pasajeros pueden incluir, pero no se limitan a:

- Una emergencia personal repentino
- Repentina o empeoramiento de la enfermedad

Si la investigación revela que su mal comportamiento se debe a una discapacidad y es fuera de su control, posiblemente su servicio no puede ser suspendido. Sin embargo, VineLine puede requerir que usted viaje con un Asistente de Cuidado Personal (PCA). Si su PCA no puede ayudarle a controlar su comportamiento, y / o un problema de seguridad sigue existiendo, su servicio puede ser discontinuado.

VII. Proceso de apelación

Si no está de acuerdo con una suspensión, usted tiene el derecho de apelar la decisión. Por favor, envíe una carta breve, dentro de los 60 días siguientes a la notificación de la suspensión, exponiendo los motivos de la apelación a:

City of Lodi Public Works Department
Attention: Transit Administration Appeal
P. O. Box 3006
Lodi, CA 95241-1910.

El Administrador de la Ciudad ha nombrado un Panel de Apelaciones Administrativas. Tras la recepción de su carta, este Panel revisará todos los materiales relevantes relacionados con la apelación. El panel estará compuesto por representantes oficiales de transporte y de la ciudad. El proceso de apelación se llevará a cabo de acuerdo con las regulaciones federales.

Una explicación del proceso de apelación se enumeran a continuación:

- Las apelaciones deben ser presentadas a más tardar 60 días después de la recepción de la notificación de la suspensión del servicio.
- Las apelaciones deben ser presentadas por escrito o en un archivo de audio, y la Ciudad de Lodi se harán adaptaciones para las personas que no pueden hacerlo.
- Una audiencia de apelación administrativa se llevará a cabo para proporcionar una oportunidad para que la persona que apela a presentar información y argumentos.
- Una decisión por escrito se hará dentro de 30 días e incluirá los motivos de la suspensión.
- La persona que apela puede no tomar el servicio de espera de la decisión otorgada a las apelaciones Administración audición. Si una decisión por escrito que no se ha hecho dentro de 30 días, la persona que apela puede viajar en el servicio.

NOTA: Si usted está apelando una suspensión basada en un comportamiento ilegal, gravemente perturbador o violento, no se puede viajar hasta que el panel de apelaciones revisa y elimina su suspensión.

Directrices para solicitar/ hacer una audiencia de apelación

Requisitos

1. Una persona debe solicitar una apelación dentro de los 60 días siguientes a la denegación de su solicitud inicial o suspensión.
2. Una persona debe tener la oportunidad de estar escuchado en persona para presentar información y argumentos.
3. Debe haber una separación de funciones entre los que participan en la determinación inicial y deciden las apelaciones.
4. Notificación por escrito de la decisión de la apelación, indicando los razones de la decisión, debe ser proporcionada.
5. Elegibilidad presunta debe ser concedido a la persona si la decisión no se hizo dentro de los 30 días siguientes a la finalización del proceso de apelaciones.

Proceso

1. Apelación por escrito se presentó al Transportation Manager, que se programa la audiencia de apelación.
2. En la audiencia de apelación, la introducción de los miembros del panel, pasajero y miembros preside.
3. Una explicación de conflicto de interés, cuando una persona tiene una relación personal o profesional con un tomador de decisiones.
4. Una explicación de la política de apelación y los derechos del solicitante para asegurar que existe una clara comprensión de los procesos.
5. La base en que las decisiones serán alcanzados (por ejemplo, el voto de la mayoría, etc.)
6. Un resumen breve de la política de elegibilidad / suspensión para asegurar que el solicitante / pasajero tiene una clara comprensión de los asuntos de su elegibilidad en base de función viaje por viaje de elegibilidad paratransito ADA.
7. Un resumen de la conclusiones inicial para determinación / suspensión y los resultados de investigaciones informales.
8. Una oportunidad para que el solicitante y / o su representante puede proporcionar información adicional, o puede disputar los conclusiones del primer determinación / suspensión.
9. Una oportunidad para el oficial de audiencia o panel de miembros para pedir preguntas al solicitante o su representativas y las otros personas involucradas.
10. Panel de Apelaciones delibera y hace una decisión en el curso de la acción, con la decisión escrita sobre la apelación para que el solicitante entienda claramente lo que sucederá después

de la audiencia.

11. Actualización de servicios o elegibilidad o negaciones / suspensiones confirmada.

VIII. Usando Grapeline servicio de ruta fija transporte público

Abajo se enumeran algunos de los beneficios de usar la sistema de ruta fija Grapeline en la ciudad de Lodi:

Las personas mayores y las personas con discapacidades son elegibles para tarifas reducidas en la ruta fija Grapeline. Las tarifas para anciano / discapacitado en ruta fija son los siguientes:

Tarjeta Anciano / Discapacitado / Medicare	\$ 0.60
Anciano / Discapacitado / Medicare Pase de 10 paseos	\$ 6.00
Anciano / Discapacitado Pase Mensual	\$ 22.00

Autobuses con acceso para los pasajeros en silla ruedas operan en horarios programados y no requieren reservaciones por adelantado. Usted tiene más opciones y más independencia porque Ud. puede ir a cualquier lugar donde va el autobús en cualquier momento de acuerdo a su horario.

Para obtener información sobre montar Grapeline servicios de ruta fija, por favor llame al 333-6806 o visite nuestro sitio web en www.lodi.gov/transit.

IX. Servicio al Cliente

Si usted tiene una problema con un viaje específico o necesita una aplicación para el servicio paratransito ADA, por favor llame a nuestra oficina al 333-6806. La ciudad de Lodi se compromete mejorar la calidad del servicio con información de los clientes.

Si usted tiene una problema con la elegibilidad o una suspensión y le gustaría hablar con alguien que no sea el coordinador de ADA, usted puede llamar o escribir a:

Transportation Manager
221 West Pine Street
Lodi, CA 95240
Phone: (209) 333-6800 extensión 2667